

IBM Digital Content Hub

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

IBM Digital Content Hub 是基于云的内容管理解决方案，支持业务线用户存储和管理 Web 内容和相关资产，例如图像、文档和视频。它提供一组丰富的 API，用于访问其工具和友好的平板电脑业务用户界面，进而管理内容和资产。

1.1 IBM Digital Content Hub – Base

此 Cloud Service 服务产品使客户能够存储多达 10,000 个内容项，遵守以下资产存储和数据传输容量限制：

- 资产存储 – 10GB
- 数据传输 – 100GB

资产存储 - 定义为在 Cloud Service 中管理的所有内容和资产所需的总存储量（以 GB 为单位）。

数据传输 - 定义为从 Cloud Service 请求发布内容或资产的应用程序所使用的总数据传输量（以 GB 为单位）。

1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

当客户超出其授权的额外资产存储容量时，该服务提供额外的资产存储容量，增量为 10GB，按使用付费。

1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

当客户超出其授权的额外数据传输容量时，该服务提供额外的数据传输容量，增量为 100GB，按使用付费。

1.2 面向 IBM Digital Content Hub – Base 的可选/附加服务产品

1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

该可选服务产品将在 IBM Digital Content Hub – Base 订购所含容量之外，增加客户的资产存储容量，增量为 10GB。

1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

该可选产品将在 IBM Digital Content Hub – Base 订购所含容量之外，增加客户的数据传输容量，增量为 100GB。

1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

此 Cloud Service 服务产品使客户能够存储多达 100,000 个内容项，以及以下资产存储和数据传输容量：

- 资产存储 – 25GB
- 数据传输 – 250GB

1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

当客户超出其授权的额外资产存储容量时，该服务提供额外的资产存储容量，增量为 10GB，按使用付费。

1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

当客户超出其授权的额外数据传输容量时，该服务提供额外的数据传输容量，增量为 100GB，按使用付费。

1.4 面向 IBM Digital Content Hub – Standard 的可选/附加服务产品

1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

该可选产品将在 IBM Digital Content Hub – Standard 订购所含容量之外，增加客户的资产存储容量，增量为 10GB。

1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

该可选产品将在 IBM Digital Content Hub – Standard 订购所含容量之外，增加客户的数据传输容量，增量为 100GB。

1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

此 Cloud Service 为客户提供以下资产存储和数据传输容量：

- 资产存储 – 50GB
- 数据传输 – 500GB

1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

当客户超出其授权的额外资产存储容量时，该服务提供额外的资产存储容量，增量为 10GB，按使用付费。

1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

当客户超出其授权的额外数据传输容量时，该服务提供额外的数据传输容量，增量为 100GB，按使用付费。

1.6 面向 IBM Digital Content Hub – Plus 的可选/附加服务产品

1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

该可选产品将在 IBM Digital Content Hub – Plus 订购所含容量之外，增加客户的资产存储容量，增量为 10GB。

1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

该可选产品将在 IBM Digital Content Hub – Plus 订购所含容量之外，增加客户的允许数据传输量，增量为 100GB。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

3. 服务标准协议

IBM 根据 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的编写和交付系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。

停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
<99.9%	2%
< 99%	5%
< 98%	10%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。“可用性”（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 60 分钟

$\begin{aligned} & 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ & \quad - 60 \text{ 分钟停机时间} \\ & \quad = 43140 \text{ 分钟} \end{aligned}$ <hr/> <p style="text-align: center;">总时间 43,200 分钟</p>	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.8% 的可用性
--	---------------------------------

4. 技术支持

通过电话、在线论坛和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- b. **千兆字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数 (1,073,741,824 字节)。必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明或交易文档中指定的评估期间 Cloud Service 所处理的千兆字节总数。

5.2 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

5.3 按使用付费的费用

如果客户在评估期间对包含在 Cloud Service 订购中的资产存储和数据传输分配的实际使用超过权利中所包含的限制，那么将按照交易文档中规定的费率以按使用付费为基础向客户收取盘盈费用。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 Cloud Services 的订户。

7.2 Cookies

客户了解并同意，在 Cloud Service 正常运行和支持过程中，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 Cloud Service 的使用情况的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许

IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

7.3 数据使用

IBM 可以 (a) 编译与客户使用 IBM Digital Content Hub（不包括个人可识别信息）相关的聚集和汇总数据，以及 (b) 准备报告、研究分析和其他由此编译和分析所生成的工作作品（统称为“编译的数据”）。IBM 保留对编译数据的或其中包含的全部所有权。

IBM 可以利用更深层的客户数据和内容在非生产环境中进行内部研究、测试和开发，前提是 IBM 应先除去包含客户身份的数据字段，并且客户可以通过联系技术支持人员来选择他们的数据或内容是否可以用于此类非生产目的。